



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**

(ГУУ)

Рязанский проспект, 99, Москва, 109542

Телефон/факс (495) 377-89-14

[Http://www.guu.ru](http://www.guu.ru), E-mail : inf@guu.ru

ОКПО 02066598, ОГРН 1027739017976, ИНН 7721037218, КПП 772101001

*16.05.2014* № *16/63*

Г

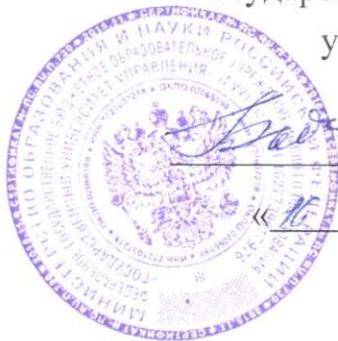
На № от

УТВЕРЖДАЮ

Проректор ФГБОУ ВО  
«Государственный университет  
управления»

*Ю.В. Бабин*

*«16.05.2017 г.*



## ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Государственный университет управления» на  
диссертацию Роговой Елены Валерьевны «Методы повышения качества  
обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы  
взаимодействия транспортных компаний», представленную на соискание  
ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 –  
Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и  
управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт)

### Актуальность темы исследования

Работа Роговой Е.В. посвящена проблемным вопросам повышения  
качества транспортного обслуживания грузовладельцев, уровень которого  
можно назвать индикатором работы как транспортного комплекса, так и  
транспортных компаний и их подразделений.

Вопросы качества транспортного обслуживания особенно остро  
встают и требуют пристального внимания при взаимодействии нескольких  
участников перевозочного процесса. В современных условиях, когда

транспортной компании приходится максимально соответствовать запросам все более требовательных клиентов и рынку, вопросы качества транспортного обслуживания выходят на первый план, включая новую методологию оптимизации и организации эффективных грузопотоков, а также их транспортную обработку, направленные на снижение непроизводительных издержек и затрат.

В связи с этим, задача совершенствования существующих и разработка новых методов управления качества транспортного обслуживания определяет актуальность выбранной темы диссертации. Представленные в работе методики оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев с учетом эффективности взаимодействия транспортных компаний, а также выработанная модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний и проведенная систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания являются актуальными и востребованными для дальнейших аналитико-оценочных процедур, направленных на исследование взаимодействия участников перевозочного процесса.

### **Оценка структуры и содержания работы**

Диссертация Роговой Елены Валерьевны на соискание ученой степени кандидата экономических наук является научно-квалифицированной работой, в которой содержится решение задачи по обоснованию методов повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний. Выдвигаемые соискателем в диссертационной работе теоретические и практические положения, а также сформированные в диссертации выводы и предложения, как результаты исследования, являются новыми и могут быть использованы в народнохозяйственном комплексе страны и отдельно взятыми транспортными компаниями при разработке стратегических, проектных и программных документов по повышению качества и развитию клиентаориентированности.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и пяти приложений. Работа проиллюстрирована таблицами, схемами и графиками, содержит большое количество ссылок на научные источники отечественных и зарубежных авторов, критическую оценку проанализированных научных работ других авторов по вопросу данного исследования.

Введение посвящено обоснованию актуальности темы выполненной диссертационной работы, описанию значимости поставленных вопросов, определению основной цели и изложению задач исследования.

В первой главе диссертации раскрыто понятие «транспортное обслуживание» как самостоятельный вид (направление) деятельности, рассматриваемое автором как особый вид межфирменной перевозочной кооперации, в рамках которой оператор принимает на себя определенные обязательства; проанализированы ключевые подходы, комплексно описывающие организационную и экономическую специфику взаимодействия транспортных компаний; рассмотрено влияние положительных эффектов от взаимодействия участников транспортного альянса на повышение качества обслуживания грузовладельцев.

Во второй главе представлены основные методы оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями; рассмотрены пути совершенствования процесса взаимодействия участников транспортного альянса; проведена систематизация способов повышения качества транспортного обслуживания грузовладельцев транспортными компаниями на основе анализа их взаимодействия.

В третьей главе проведен анализ эффективности взаимодействия транспортных компаний в целях обеспечения качества транспортного обслуживания грузовладельцев; предложена модель оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний, ориентированная также на оценку качества обслуживания грузовладельцев.

Заключение диссертации содержит анализ полученных результатов исследований, подведение итогов и рекомендаций по практическому применению полученных результатов.

### **Соответствие содержания диссертации заявленной специальности и теме диссертации.**

Диссертационная работа «Методы повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний» Роговой Елены Валерьевны и научные результаты соответствуют областям исследований - 1.4.82. «Оценка качества транспортного обслуживания экономики и населения страны» и 1.4.83. «Экономическое обоснование систем управления на транспорте» Паспорта научной специальности 08.00.05 - «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - транспорт).

### **Соответствие автореферата диссертации её содержанию.**

Автореферат полностью соответствует содержанию диссертации и задачам исследования, написан грамотно, в соответствии с необходимыми требованиями. Общая характеристика работы содержит все подразделы, указанные во введении диссертации, основные результаты, перечисленные по пунктам отражают основные результаты диссертационной работы.

### **Личный вклад соискателя в получении результатов исследования.**

Личное участие соискателя в получении результатов, изложенных в диссертации, состоит в непосредственном участии автора во всех этапах подготовки диссертации, включая анализ теоретических положений и методов решения связанного комплекса научно-практических задач; постановку задач диссертационного исследования; разработку научного инструментария, обеспечивающего поддержку решения новой задачи для железнодорожного транспорта России - совершенствование методов повышения качества обслуживания грузовладельцев в условиях конкурентного рынка перевозок.

Исследование опирается на большой фактический материал, собранный и обработанный лично соискателем, включая результаты расчетов по разработанным авторским методикам.

### **Степень достоверности результатов исследования.**

Достоверность результатов исследования обеспечена использованием статистической информации, опубликованной в рецензируемых отечественных и зарубежных изданиях, применением методического расчета комплексного показателя качества транспортного обслуживания при взаимодействии транспортных компаний с учетом усовершенствования системы показателей качества, а также официальных данных о хозяйственной деятельности ПАО «ТРАНСКОНТЕЙНЕР» и ГК ДВТГ (Группы компаний «Дальневосточная транспортная группа»).

### **Теоретическая и практическая значимость полученных автором диссертации результатов.**

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что автором:

- исследованы труды отечественных и зарубежных ученых в области экономики железнодорожного транспорта, управления качеством транспортного обслуживания, оценки экономической эффективности транспортных проектов, действующие нормативные акты (государственные, отраслевые, корпоративные) в данной сфере;
- системно применен научный инструментарий экономики качества к решению вопросов экономической оценки взаимодействия транспортных компаний;
- предложен новый метод расчета комплексного показателя качества транспортного обслуживания грузовладельцев для условий взаимодействия транспортных компаний, при этом усовершенствована система показателей качества;
- обоснована система взаимодействия транспортных компаний при повышении качества транспортного обслуживания с выделением основных функциональных компонентов и системного интегратора данного процесса;

– предложена методика оценки экономической эффективности работы альянса транспортных компаний по повышению качества обслуживания грузовладельцев.

Практическая ценность выводов диссертационного исследования заключается в выработке рекомендаций для усовершенствования схемы процессов взаимодействия транспортных компаний, расширения круга критериев оценки качества транспортного обслуживания, уточнения их расчетных показателей с целью повышения уровня клиентской лояльности грузовладельцев и удовлетворения их потребности в качественной организации транспортного обслуживания.

Результаты исследования прошли научную и практическую апробацию при выступлениях соискателя на конференциях и семинарах, а также в публикациях автора.

### **Конкретные рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации.**

В диссертационной работе предложены теоретические и практические рекомендации, которые могут быть использованы органами государственного управления на транспорте и отдельными транспортными компаниями при разработке стратегических, проектных и программных документов по улучшению взаимодействия организаций транспорта в целях повышения качества предоставляемых услуг и развитию клиентоориентированности их деятельности.

### **Новизна полученных результатов.**

В диссертации впервые получены следующие результаты, составляющие элемент научной новизны:

- усовершенствована система показателей качества для условий обслуживания грузовладельцев альянсом транспортных компаний;

- предложен алгоритм взаимодействия транспортных компаний при совместном обслуживании клиентов;

- обоснована система индикаторов для оценки эффективности взаимодействия транспортных компаний при повышении качества обслуживания грузовладельцев.

### **Замечания по диссертационной работе.**

Отмечая актуальность диссертационного исследования, его новизну и значимость для науки и практики, по работе имеется ряд замечаний, не снижающих общую ее ценность:

1. В диссертационном исследовании предложен методический подход, основанный на сравнении показателей транспортного обслуживания двух транспортных компаний с акцентом на железнодорожное сообщение, при этом было бы полезно более широко представить расчеты по другим видам транспорта (морской, воздушный и водный).

2. В разделе 2.2 приводится в числе прочих мер, направленных на повышение эффективности транспортных компаний, способ использования гибких систем ценообразования, однако указанный метод в диссертационном исследовании носит декларативный характер и затронут достаточно поверхностно. Решение рассматриваемых в работе проблемных вопросов путем реализации гибкой системы ценообразования потребует чрезвычайно кропотливой работы по её настройке.

3. В работе не отражена периодичность проведения оценки показателей качества на основе предложенной автором методики оценки эффективности системы взаимодействия транспортных компаний.

4. Использование автором среднего геометрического для комплексной оценки качества транспортного обслуживания грузовладельцев, на наш взгляд, не достаточно аргументировано, ведь есть альтернативные методики, например, векторный подход.

Высказанные замечания не снижают общей положительной оценки диссертационного исследования и не влияют на достоверность полученных результатов.

**Соответствие диссертации и автореферата требованиям ГОСТ Р 7.0.11-2011. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления. М.: Стандартинформ. – 2012**

Диссертация и автореферат соискателя Роговой Е.В. соответствуют требованиям системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу, а также структуре и правилам оформления диссертационных работ.

**Соответствие диссертации требованиям «Положения о порядке присуждения ученых степеней» по пунктам 9 и 10.**

В соответствии с пунктом 9 «Положения о порядке присуждения ученых степеней» диссертация Роговой Елены Валерьевны на соискание ученой степени кандидата экономических наук является научно-квалифицированной работой, в которой содержится решение задачи по развитию методов повышения качества обслуживания грузовладельцев на основе совершенствования системы взаимодействия транспортных компаний.

В соответствии с пунктом 10 «Положения о порядке присуждения ученых степеней» диссертация подготовлена в виде рукописи, написана автором самостоятельно, обладает внутренним единством и содержит новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты, и свидетельствует о личном вкладе автора диссертации в науку. В диссертации имеются сведения о практическом использовании полученных автором диссертации научных результатов, а также рекомендации по перспективному развитию темы исследования.

По п.11-13 основные научные результаты диссертации достаточно полно отражены в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России.

Предложенные автором решения аргументированы и оценены по сравнению с другими известными решениями, диссертация соответствует, на

наш взгляд, пункту 7 «Положения о порядке присуждения учёных степеней», а сама автор, Рогова Елена Валерьевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – транспорт).

Диссертация Роговой Е.В. и отзыв на диссертацию обсуждены и одобрены на заседании кафедры управления транспортно-экспедиционным обслуживанием федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления» (ГУУ), протокол № 27 от 10 мая 2017 г.

Заведующий кафедрой управления  
транспортно-экспедиционным  
обслуживанием  
ФГБОУ ВО «Государственный  
университет  
управления», д.э.н., профессор



В.С. Горин

Телефон: 8-499-741-51-38  
E-mail: auto\_guu@mail.ru

Секретариат  
Ученого совета ГУУ

